

## PRINSIP-PRINSIP DAN IMPLIKASI KOMUNIKASI VERBAL DAN NON-VERBAL DALAM PERSPEKTIF AL-QUR'AN

Mohamad Zaenal Arifin  
Sekolah Tinggi Agama Islam Binamadani  
mzaenal@stai-binamadani.ac.id

### ABSTRAK

Tulisan ini bertujuan menelusuri prinsip-prinsip berkomunikasi yang baik dalam singgungan al-Qur'an beserta implikasi yang ditimbulkannya dalam proses komunikasi yang dilakukan oleh seorang individu. Dalam suatu interaksi antara seseorang dengan orang lain, kemampuan berkomunikasi yang baik menjadi hal penting, agar menimbulkan kesepahaman dan menghindari perselisihan. Tulisan ini menggunakan metode *library research* dimana data primer yang digunakan adalah ayat-ayat al-Qur'an. Data pendukung diambilkan dari kitab tafsir, buku, jurnal, dan sumber lainnya yang relevan. Tulisan ini menemukan bahwa prinsip-prinsip komunikasi yang baik dalam al-Qur'an adalah mengucapkan perkataan yang benar dan tepat sasaran, perkataannya membekas dalam jiwa, perkataan yang sopan dan lembut enak didengar, dan perkataan yang mengandung penghormatan dan penghargaan pada orang lain. Implikasinya adalah ketika berkomunikasi dengan orang lain, pesan komunikasi yang disampaikan setiap orang harus mengandung kebenaran, mengedukasi, menyenangkan bagi pendengar, menggunakan bahasa tubuh yang menarik, seperti bermuka manis, tersenyum, memandang lawan bicara, dan lainnya.

**Kata Kunci:** *al-Qur'an, Implikasi, Prinsip Komunikasi, non-Verbal, Verbal*

**Abstract:** *This paper aims to explore the principles of good communication in allusions to the Qur'an and the implications they cause in the communication process carried out by an individual. In an interaction between a person and others, good communication skills are important, in order to cause understanding and avoid disputes. This paper uses the library research method where the primary data used are verses of the Qur'an. Supporting data is taken from tafsir, books, journal, and other relevant sources. This paper finds that the principles of good communication in the Qur'an are to speak the right and right words, the words are imprinted in the soul, polite and gentle words are pleasant to hear, and words that contain respect and appreciation for others. The implication is that when communicating with others, the communication message conveyed by everyone must contain truth, educate, be pleasant to the listener, use interesting body language, such as being sweet-faced, smiling, looking at the other person, and others*

**Keywords:** *Qur'an, Implications, Communication Principles, Non-Verbal, Verbal*

### PENDAHULUAN

Secara fitrah, Allah Swt telah memberi manusia kemampuan untuk berinteraksi dan berkomunikasi dengan orang lain. Isyarat ini dapat ditangkap dengan jelas dalam firman-Nya:

خَلَقَ الْإِنْسَانَ (۳) عَلَّمَهُ الْبَيَانَ (۴)

*Dia menciptakan manusia. Mengajarnya pandai berbicara.* (ar-rahmân/55: 3-4)

Makna kata *al-bayân* adalah *an-nuthq, al-kalâm* (berbicara, pengujaran), yakni kemampuan dan potensi berbicara dalam rangka mengungkapkan apa yang ada di dalam benak seseorang. Dapat juga dikatakan sebagai kemampuan mengartikulasikan huruf-huruf dari daerah artikulator; tenggorokan, lidah, dan bibir sesuai dengan keragaman artikulasi dan jenis hurufnya.<sup>1</sup> Ibnu 'Asyur bahkan memaknai *al-bayân* lebih luas lagi yaitu

<sup>1</sup>Abî Muḥammad ibn Jarîr ath-Thabarî, *Jâmi' al-Bayân fî Ta'wîl al-Qur'ân*, Beirut: Dâr al-Kutub al-

tidak hanya *an-nuthq* (pengujaan) tetapi juga meliputi isyarat lainnya, seperti kerlingan mata atau anggukan kepala. Sehingga menurutnya, kemampuan ini tidak saja membuat manusia mengenali jati dirinya, namun juga menjadi pembeda dari binatang.<sup>2</sup>

Menurut Shihab, *al-bayân* yang disinggung ayat di atas sejatinya bukan semata kepandaian manusia berbicara secara lisan maupun tulisan saja, namun juga meliputi kepandaian dalam mengekspresikan diri dengan menggunakan bahasa tubuh seperti mimik wajah, isyarat tubuh, dan lainnya.<sup>3</sup> Kepandaian alamiah manusia dalam berkomunikasi juga diisyaratkan firman-Nya, berikut:

وَعَلَّمَ آدَمَ الْأَسْمَاءَ كُلَّهَا ثُمَّ عَرَضَهُمْ عَلَى الْمَلَائِكَةِ فَقَالَ أَنْبِئُونِي بِأَسْمَاءِ هَؤُلَاءِ إِنْ كُنْتُمْ صَادِقِينَ (٣١) قَالُوا سُبْحَانَكَ لَا عِلْمَ لَنَا إِلَّا مَا عَلَّمْتَنَا ۚ إِنَّكَ أَنْتَ الْعَلِيمُ الْحَكِيمُ (٣٢) قَالَ يَا آدَمُ أَنْبِئْهُمْ بِأَسْمَائِهِمْ ۗ فَلَمَّا أَنْبَأَهُمْ بِأَسْمَائِهِمْ قَالَ أَلَمْ أَقُلْ لَكُمْ إِنِّي أَعْلَمُ غَيْبِ السَّمَاوَاتِ وَالْأَرْضِ وَأَعْلَمُ مَا تُبْدُونَ وَمَا كُنْتُمْ تَكْتُمُونَ (٣٣)

Dan Dia mengajarkan kepada Adam nama-nama (benda-benda) seluruhnya, kemudian mengemukakannya kepada para Malaikat lalu berfirman: "Sebutkanlah kepada-Ku nama benda-benda itu jika kamu mamang benar orang-orang yang benar!" Mereka menjawab: "Maha Suci Engkau, tidak ada yang kami ketahui selain dari apa yang telah Engkau ajarkan kepada kami; sesungguhnya Engkaulah Yang Maha Mengetahui lagi Maha Bijaksana". Allah berfirman: "Hai Adam, beritahukanlah kepada mereka nama-nama benda ini". Maka setelah diberitahukannya kepada mereka nama-nama benda itu, Allah berfirman: "Bukankah sudah Kukatakan kepadamu, bahwa sesungguhnya Aku mengetahui rahasia langit dan bumi dan mengetahui apa yang kamu lahirkan dan apa yang kamu sembunyikan?" (al-Baqarah/2: 31-33)

Ayat-ayat di atas menggambarkan terjadinya komunikasi antara Allah Swt, para malaikat, dan Adam as. Sebagian ulama' tafsir memahami makna '*allama Âdama al-asmâ'*' adalah mengajarkan nama-nama benda dengan cara memaparkan nama-nama benda tersebut kepada Adam as. Ada juga yang berpendapat Allah Swt mengilhamkan kepada Adam as nama-nama benda sehingga Adam as memiliki kemampuan untuk memberikan nama pada benda-benda tersebut.<sup>4</sup> Tetapi yang lebih esensial dalam konteks ini adalah adanya proses komunikasi antara Allah Swt dengan malaikat dan juga Adam as dan terlihat diantara keistimewaan manusia adalah kemampuan mengekspresikan apa yang terlintas dalam benaknya serta kemampuan untuk menangkap bahasa yang menghantarkannya kepada pengetahuan.<sup>5</sup>

Kepandaian dalam berinteraksi dan berkomunikasi merupakan perwujudan jati diri seseorang. Apa-apa yang diucapkan melalui lisannya maupun diisyaratkan oleh anggota tubuhnya bisa menunjukkan apakah seseorang pandai mengelola emosinya atau tidak. Begitu pula menunjukkan ia memberi penghargaan dan penghormatan pada orang lain atau tidak. Dalam konteks kehidupan, kepandaian komunikasi seseorang bahkan bisa menentukan keberhasilan ataupun kegagalan ketika mengerjakan suatu pekerjaan.<sup>6</sup>

<sup>1</sup>Ilmiyyah, 1999, jilid 11, h. 572-573. Abî al-Fidâ' Ismâ'îl ibn Katsîr, *Tafsîr al-Qur'ân al-'Azhîm*, Kairo: Maktabah al-Îmân, 2006, jilid 4, h. 346-347.

<sup>2</sup>Muhammad ath-Thâhir ibn 'Âsyûr, *Tafsîr at-Tahrîr wa at-Tanwîr*, Tunîs: Dâr Suḥnûn, t.th., jilid 11, h. 233.

<sup>3</sup>M. Quraish Shihab, *Tafsîr al-Mishbah: Pesan, Kesan, dan Keserasian al-Qur'an*, Jakarta: Lentera Hati, 2002, vol. 13, h. 495.

<sup>4</sup>Abî al-Fidâ' Ismâ'îl ibn Katsîr, *Tafsîr al-Qur'ân al-'Azhîm ...*, jilid 1, h. 122-123.

<sup>5</sup>Muchlis M. Hanafi, dkk. (ed.), *Komunikasi dan Informasi (Tafsîr al-Qur'an Tematik)*, Jakarta: Lajnah Pentashihan Mushaf al-Qur'an, 1432 H/2011 M, cet. 1, h. 39.

<sup>6</sup>B. Aubrey Fisher, *Teori-teori Komunikasi*, Penyunting Jalaluddin Rakhmat, Bandung: Remaja Rosdakarya, 1990, h. 431. Juga: Harjani Hefni, *Komunikasi Islam*, Jakarta: Kencana Prenadamedia, 2017, cet.

Al-Qur'an telah mengisyaratkan prinsip-prinsip berkomunikasi yang baik dan efektif, baik secara verbal maupun non-verbal. Diharapkan, dengan memperhatikan dan menjalankan prinsip-prinsip tersebut, komunikasi yang dibangun seorang komunikator berjalan efektif dan isi pesan komunikasi yang disampaikan dapat dipahami oleh komunikan serta memberikan pengaruh sesuai tujuan yang dikehendaki komunikator.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Komunikasi dalam Tinjauan Teori

Istilah komunikasi berasal dari bahasa Latin *communicare*, *communis* yang artinya *berbagi* atau *menjadi milik bersama*. Arti kata *sama* di sini menunjukkan sama makna antara dua orang atau lebih yang terlibat dalam komunikasi.<sup>7</sup> Secara bahasa, komunikasi berarti berbicara, menyampaikan pesan, informasi, pikiran, dan pendapat. Orang yang menyampaikan pesan dalam komunikasi disebut komunikator, sementara orang yang menerima pesan disebut komunikan. Dalam komunikasi, komunikator menyampaikan suatu pesan atau informasi dengan tujuan untuk memperoleh respon atau umpan balik dari komunikan.<sup>8</sup>

Adapun dalam Bahasa Arab, istilah yang digunakan untuk komunikasi adalah *tawâshul* dan *ittishâl*. Menurut Awadh al-Qarni, *ittishâl* (komunikasi) adalah kegiatan yang dilakukan dengan menggunakan cara dan sarana yang terbaik untuk mengirimkan informasi, makna, rasa, dan pendapat kepada orang lain dan bertujuan mempengaruhi pikiran dan pendapat, serta meyakinkan orang lain terhadap apa-apa yang kita inginkan, baik dengan menggunakan perkataan lisan maupun dengan bahasa yang lainnya.<sup>9</sup>

Secara terminologi, para pakar komunikasi mendefinisikan komunikasi dengan beberapa pendapat. Menurut Harold D. Lasswell, komunikasi merupakan proses siapa mengatakan apa, kepada siapa, melalui saluran apa, dan efek apa yang ditimbulkan dari proses tersebut. Dalam istilah yang lebih populer didengar, ungkapan Lasswell adalah *who, say what, in wich channel, to whom, with what effect*.<sup>10</sup> Everett M. Rogers berpendapat bahwa komunikasi adalah proses dimana suatu ide dialihkan dari sumber kepada satu penerima atau lebih dengan maksud untuk mengubah tingkah laku mereka.<sup>11</sup> Dalam *Kamus Besar Bahasa Indonesia* kata komunikasi dimaknai sebagai pengiriman dan penerimaan pesan antara dua orang atau lebih sehingga pesan yang dimaksud dapat dipahami.<sup>12</sup>

Dari pengertian komunikasi di atas dapat dinyatakan bahwa komunikasi pada dasarnya adalah suatu interaksi yang dilakukan oleh seseorang dengan orang lain yang

---

2, h. 2.

<sup>7</sup>Musa Hubeis, dkk., *Komunikasi Profesional: Perangkat Pengembangan Diri*, Bandung: IPB Press, 2012, h. 4.

<sup>8</sup>Andi Abdul Muis, *Komunikasi Islami*, Bandung: PT. Remaja Rosydakarya, 2001, cet. 1, h. 36. Juga: Herri Zan Pieter, *Dasar-dasar Komunikasi Bagi Perawat*, Jakarta: Kencana, 2017, h. 4.

<sup>9</sup> Kata *tawâshul* misalnya dipakai oleh Halah Abd. al-Jamal dalam bukunya tentang seni berkomunikasi yang berjudul *Fann at-Tawâshul fî al-Islâm*. Demikian juga Abdul Karîm Bakar dalam bukunya tentang komunikasi keluarga yang berjudul *at-Tawâshul al-Usâri*. Adapun kata *ittishâl* digunakan salah satunya oleh Awadh al-Qarni dalam bukunya *Hatta Lâ Takûna Kallan*. Lihat: Harjani Hefni, *Komunikasi Islam, ...*, cet. 2, h. 3.

<sup>10</sup>Riswandi, *Komunikasi Politik*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2009, h. 5.

<sup>11</sup>Hafied Cangara, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2006, h. 18-19

<sup>12</sup>Badan Pembinaan dan Pengembangan Bahasa Kemdikbud RI, "Komunikasi" dalam <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/komunikasi>, diakses 5 Juli 2023.

ditandai dengan penyampaian pesan dalam rangka memberikan suatu informasi tertentu atau mengubah suatu sikap/prilaku tertentu. Karenanya, dalam komunikasi setidaknya terdapat tiga unsur yakni; komunikator, media, dan komunikan.

Selanjutnya, komunikasi dapat dilihat dari ragam jenisnya. Dilihat dari segi cara penyampaian, komunikasi terdiri dari komunikasi verbal dan non-verbal. Komunikasi verbal yaitu jenis komunikasi yang disampaikan secara lisan yang dilakukan baik secara langsung (tatap muka) maupun tidak langsung (lewat telepon, *teleconference*, dan sebagainya). Dalam komunikasi verbal, pesan yang disampaikan komunikator dapat langsung ditangkap dan selanjutnya diberikan respon oleh komunikan. Sementara komunikasi non-verbal yaitu komunikasi dimana pemindahan pesannya tanpa menggunakan kata-kata tapi berupa bahasa tubuh, meliputi sikap, gestur, ekspresi wajah, kontak mata, isyarat, ataupun sentuhan.<sup>13</sup>

Komunikasi non-verbal yang disampaikan komunikator kepada komunikan berfungsi sebagai pengulangan, pelengkap, pengganti, dan penekanan. Dalam konteks sebagai pengulangan, terkadang seorang komunikator menggunakannya terhadap apa yang telah dikatakan secara verbal. Misalnya, ketika seorang guru menyuruh anak didik untuk tenang ketika belajar akan meletakkan telunjuk di atas bibirnya. Tindakan non-verbal guru itu merupakan pengulangan dari komunikasi verbal yang disampaiannya kepada anak didik untuk bersikap tenang atau diam.

Dalam fungsi sebagai pelengkap, komunikasi non-verbal terjadi untuk melengkapi kegiatan komunikasi verbal. Misalnya, ketika seorang komunikator berbicara kepada lawan bicaranya kemudian menambahkan senyuman dan kontak mata maka komunikasi non-verbal yang dilakukannya dapat dikatakan sebagai pelengkap. Komunikasi non-verbal model ini dapat membuat lawan bicara menjadi antusias dalam mendengarkan komunikasi verbal yang disampaikan oleh komunikator.

Komunikasi non-verbal berfungsi pula sebagai pengganti. Misalnya, ketika seorang komunikator berbicara kepada lawan bicaranya, tetapi lawan bicaranya kurang mendengar (karena jaraknya jauh atau kondisi sekitar berisik), umumnya komunikator memberikan isyarat dengan tangannya atau melalui tanda-tanda lainnya. Tujuannya agar lawan bicara dapat memahami yang disampaiannya. Isyarat dan tanda-tanda tersebut merupakan pengganti dari yang berasal dari fungsi komunikasi non-verbal.<sup>14</sup>

Fungsi penekanan dalam komunikasi non-verbal, umumnya dilakukan bersamaan dengan komunikasi verbal, seperti ketika seorang komunikator menyampaikan pidato. Dalam penyampaian itu, komunikator dapat menggunakan tangan ketika hendak penegasan isi pembicaraannya, seperti menunjuk, mengepalkan tangan dan sebagainya. Penekanan dari komunikasi non-verbal dimaksudkan agar penerima pesan benar-benar memahami isi dari pesan yang disampaikan. Di sisi lain, dapat pula untuk membangkitkan semangat para pendengarnya. Pada orasi misalnya, seorang juru kampanye sering menggunakan komunikasi non-verbal dengan mengepalkan tangan dan mengangkatnya ke atas, hal ini adalah simbol untuk membangkitkan semangat setiap orang yang mendengarkan pesan kampanye.

Dilihat dari segi keberlangsungannya, komunikasi terdiri dari komunikasi langsung dan tidak langsung. Yang dimaksud dengan komunikasi langsung adalah proses

---

<sup>13</sup>Herri Zan Pieter, *Dasar-dasar Komunikasi Bagi Perawat ...*, h. 88. Onong Uchjana Effendi, *Ilmu, Teori, dan Filsafat Komunikasi*, cet. 4, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 1993, h. 28.

<sup>14</sup>Arni Muhammad, *Komunikasi Organisasi*, Jakarta: Bumi Aksara, 2001, h. 133.

komunikasi dalam bentuk percakapan langsung atau tatap muka antara komunikator dan komunikan, tanpa menggunakan media komunikasi. Sedangkan komunikasi tidak langsung adalah proses komunikasi dimana bentuk percakapan antara komunikator dan komunikan menggunakan media komunikasi sebagai alat untuk membantu atau mempermudah komunikasinya, seperti radio, televisi, surat, dan lainnya. Biasanya jenis komunikasi ini berlangsung satu arah yang didominasi komunikator dan sifatnya sekedar memberikan informasi atau laporan.<sup>15</sup>

Selanjutnya dilihat dari segi modelnya, komunikasi terdiri dari dua jenis: *Pertama*, komunikasi intrapersonal yaitu komunikasi yang disampaikan oleh dan kepada diri sendiri, yang bersumber dari lisan maupun hati. Komunikasi intrapersonal merupakan proses penyampaian, pengolahan pesan, dan pemaknaan atau pemahaman terhadap pesan dilakukan oleh diri sendiri. *Kedua*, komunikasi interpersonal yaitu proses komunikasi yang dilakukan secara tatap muka antara dua orang atau lebih. Dengan begitu, seorang komunikator bisa langsung menyampaikan isi komunikasi (pesan) yang kemudian ditanggapi atau direspon secara langsung oleh komunikan. Jenis komunikasi inilah yang dianggap sebagai komunikasi yang efektif karena terdapat saling mempengaruhi antara komunikator dengan komunikan, sehingga terjadi proses menyetujui, menolak, ataupun merubah sikap, pendapat, dan perilaku yang bersifat dua arah.<sup>16</sup>

### Singgungan al-Qur'an Tentang Prinsip-prinsip Komunikasi Verbal dan non-Verbal

Dalam mengungkapkan komunikasi verbal, al-Qur'an menggunakan term *qaulan* yang memiliki konteks pembicaraan berbeda-beda, namun merujuk pada satu tujuan yakni bagaimana suatu komunikasi itu sebaiknya dilakukan. Secara mendetail, term-term *qaulan* yang terdapat dalam al-Qur'an adalah sebagai berikut:

**Pertama**, Term *qaulan sadîdan* yang digunakan al-Qur'an dalam dua ayat, yaitu surat an-Nisâ'/4: 9 dan surat al-Aḥzâb/33: 70. Allah Swt berfirman:

وَلِيُخْشِ الَّذِينَ لَوْ تَرَكُوا مِنْ خَلْفِهِمْ ذُرِّيَّةً ضِعْفًا خَافُوا عَلَيْهِمْ ۗ فَلْيَتَّقُوا اللَّهَ وَيُقِيمُوا الصَّلَاةَ وَيَدْرُؤُوا الزَّكَاةَ وَهُمْ يُؤْمِنُونَ ۚ وَالَّذِينَ يَدْرَأُونَ الزَّكَاةَ يَتَّقُونَ اللَّهَ وَيُؤْتُونَ الزَّكَاةَ وَيَحْكُمُونَ بِمَا أَنزَلَ اللَّهُ عَلَيْهِمْ ۚ وَلِيُذَكِّرَ الَّذِينَ لَمْ يَدْرَأُوا الزَّكَاةَ وَيَتَّقُوا اللَّهَ ۚ وَاللَّهُ يَخْتَارُ ۗ (9)

*Dan hendaklah takut (kepada Allah) orang-orang yang sekiranya mereka meninggalkan keturunan yang lemah di belakang mereka yang mereka khawatir terhadap (kesejahteraan)nya. Oleh sebab itu, hendaklah mereka bertakwa kepada Allah, dan hendaklah mereka berbicara dengan tutur kata yang benar. (an-Nisâ'/4: 9)*

Makna *qaulan sadîdan* adalah perkataan yang jujur dan tepat sasaran,<sup>17</sup> perkataan yang mengarah kepada kebenaran dan adil,<sup>18</sup> perkataan yang tepat sasaran dan logis,<sup>19</sup>

<sup>15</sup>Herri Zan Pieter, *Dasar-dasar Komunikasi Bagi Perawat ...*, h. 104.

<sup>16</sup>Onong Uchjana Effendi, *Ilmu, Teori, dan Filsafat Komunikasi ...*, h. 58. Juga: Jalaludin Rakhmat, *Psikologi Komunikasi*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2009, h. 49. Juga: Agus M. Hardjana, *Komunikasi Intrapersonal dan Interpersonal*, Yogyakarta: Kanisius, 2003, h. 84.

<sup>17</sup>Muhammad Fakhri ad-Dîn ar-Râzî, *Tafsîr al-Kabîr aw Mafâtîḥ al-Ghaib*, t.tp: Dâr al-Kutub al-'Ilmiyah, 2000, jilid 5, h. 161.

<sup>18</sup>Abû Qâsim Jârullâh az-Zamakhsharî, *Tafsîr al-Kasasyâf*, Beirut: Dâr al-Kutub al-'Ilmiyah, 2003, jilid 1, h. 516. Juga: Muhammad al-Musthafâ al-Marâghî, *Tafsîr al-Marâghî*, t.tp: Dâr al-Fikr, t.th., juz 4, h. 193.

<sup>19</sup>Muhammad Rasyîd Ridhâ, *Tafsîr al-Qur'ân al-Ḥakîm (Tafsîr al-Manâ)*, Beirut: Dâr al-Kutub al-'Ilmiyah, 1426 H/2005 M, jilid 4, h. 327.

atau perkataan yang tidak menyakitkan pihak lain.<sup>20</sup>

Tentang konteks sosial ayat di atas, para ulama tafsir memiliki pendapat yang berbeda-beda. Menurut satu pendapat, ayat di atas berbicara tentang kaum kerabat yang berada di sisi seseorang yang sakit dan diduga hendak meninggal. Biasanya, apabila orang yang sakit dan diduga hendak meninggal tersebut memiliki harta yang banyak, kaum kerabatnya suka memberi nasihat agar ia mewasiatkan hartanya kepada orang-orang tertentu sebagai amal jariyah, sementara bisa jadi bagian untuk anak-anaknya sendiri berkurang. Maka ayat di atas memberi peringatan kepada kaum kerabat tersebut agar menyampaikan nasehat secara benar, tepat, dan memenuhi unsur keadilan. Al-Qur'an mengingatkan pula agar dalam pemberian wasiat oleh orang yang hendak meninggal tidak melebihi sepertiga hartanya dan tetap memberikan harta warisan bagi anak-anaknya agar mereka tidak terlantar di kemudian hari.<sup>21</sup>

Menurut pendapat yang lain, konteks sosial ayat di atas adalah berbicara tentang sikap adil dan ketepatan dalam bertindak yang harus dijalankan oleh mereka yang mendekati kematian. Ketika mengatur wasiat, jangan sampai terjadi anak-anaknya sendiri yang merupakan ahli warisnya diabaikan atau terlantar dikarenakan tidak memperoleh bagian semestinya dari harta warisan yang ditinggalkan. Oleh sebab itu, ketika membicarakan dan mengatur wasiat harta hendaknya menggunakan perkataan dan penjelasan yang terang, tepat dan transparan agar tidak menimbulkan keraguan pada diri orang-orang yang ditinggalkan.<sup>22</sup>

Selain itu, ada pula yang berpendapat bahwa konteks sosial ayat di atas adalah berkaitan dengan sikap yang harus ditunjukkan oleh wali anak-anak yatim atau anak-anak yang lemah akal. Para wali tersebut hendaknya memperlakukan mereka dengan baik seperti perlakuannya kepada anak-anak sendiri. Salah satu bentuk perlakuan baik terhadap anak-anak yatim atau anak-anak lemah akal tersebut adalah berbicara menggunakan perkataan yang mengandung kebenaran dan kejujuran terutama terkait pemeliharaan diri dan harta mereka.<sup>23</sup>

Keadaan anak yatim pada hakikatnya berbeda dengan anak kandung dimana mereka lebih peka, membutuhkan perlakuan yang hati-hati dan kalimat-kalimat yang lebih terpilih, bukan saja yang kandungannya benar, tetapi juga yang tepat. Sehingga, kalau memberi informasi atau menegur jangan sampai menimbulkan kekeruhan dalam hati mereka, tetapi teguran yang disampaikan hendaknya meluruskan kesalahan sekaligus membina mereka. Dengan melakukan pembinaan kepada mereka akan timbul rasa sayang mereka kepada setiap orang yang membinanya.<sup>24</sup>

Mengomentari ragam pendapat tentang konteks sosial ayat di atas, Thanthâwî mengemukakan bahwa ayat di atas secara umum dapat ditujukan kepada semua pihak, baik orang-orang yang hadir di hadapan orang yang hendak meninggal, orang yang hendak meninggal itu sendiri, maupun mereka yang menjadi wali bagi anak-anak yatim.

---

<sup>20</sup>Muhammad Mutawalli asy-Sya'râwî, *Tafsîr asy-Sya'râwî*, Kairo: Akhbar al-Yaum, 1411 H/1991 M, jilid 4, h. 2029.

<sup>21</sup>Abû Bakar Jâbir al-Jazâirî, *Aisar at-Tâfâsîr li Kalâm al-Âliy al-Kabîr*, Mesir: Dâr al-'Alâmiyyah, 2007, jilid 1, h. 217. Abî Muhammad ibn Jarîr ath-Thabarî, *Jâmi' al-Bayân fi Ta'wil al-Qur'ân ...*, jilid 3, h. 614. Juga: Muhammad Fakhr ad-Dîn ar-Râzî, *Tafsîr al-Kabîr aw Mafâtiḥ al-Ghaib ...*, jilid 5, h. 162.

<sup>22</sup>Hamka, *Tafsîr al-Azhar*, Singapura: Pustaka Nasional Pts Ltd, 1993, jilid 2, h. 1110.

<sup>23</sup>Sayid Quthub, *Tafsîr fi Zhilâl al-Qur'ân*, Beirut: Dâr asy-Syuruq, 1992, jilid 2, h. 287.

<sup>24</sup>M. Quraish Shihab, *Tafsîr al-Mishbah Pesan, Kesan, dan Keserasian al-Qur'an ...*, vol. 2, h. 355-356.

Subtansi dari ayat ini adalah memerintahkan kepada mereka semua agar berlaku adil dan berucap yang benar dan tepat dengan mempertimbangkan semua aspek.<sup>25</sup>

Selanjutnya, term *qaulan sadīdan* juga terdapat dalam surat al-Ahzâb/33: 70:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَقُولُوا قَوْلًا سَدِيدًا (٧٠)

*Wahai orang-orang yang beriman! Bertakwalah kamu kepada Allah dan ucapkanlah perkataan yang benar. (al-Ahzâb/33: 70)*

Ayat di atas memiliki hubungan dengan ayat sebelumnya (ayat 69) yang membicarakan tentang sikap kaum musyrikin dan munafik yang mencemooh pernikahan Rasulullah Saw dengan Zainab r.ah. Sejatinya, pernikahan tersebut dilakukan dengan maksud dan tujuan meluruskan anggapan negatif menyangkut dampak adopsi. Maka, ayat 70 ini mengajarkan kepada kaum muslimin agar menjauhi perkataan-perkataan yang tidak didasarkan pada argumentasi yang jelas, mengandung kebohongan, maupun bernada cemoohan dan ejekan. Sebaliknya, hendaknya selalu mengatakan perkataan yang benar dan tepat pada tempatnya.<sup>26</sup>

Berdasarkan uraian di atas, maka perwujudan komunikasi yang *qaulan sadīdan* adalah: 1) Komunikator memberikan informasi yang sebenarnya dan sesuai fakta; 2) Komunikator memberikan informasi yang tepat sesuai maksud yang sebenarnya; 3) Komunikator mengucapkan perkataan dengan jelas, terang, dan tidak menimbulkan ragam interpretasi; 4) Komunikator menyampaikan perkataan yang mengedukasi dan mengandung kebaikan.

**Kedua**, Term *qaulan balīghan* terdapat dalam surat an-Nisâ'/4: 63, berikut:

أَوَلَيْكَ الَّذِينَ يَعْلَمُ اللَّهُ مَا فِي قُلُوبِهِمْ فَأَعْرِضْ عَنْهُمْ وَعِظْهُمْ وَقُلْ لَهُمْ فِي أَنفُسِهِمْ قَوْلًا بَلِيغًا (٦٣)

*Mereka itu adalah orang-orang yang (sesungguhnya) Allah mengetahui apa yang ada di dalam hatinya. Karena itu berpalinglah kamu dari mereka, dan berilah mereka nasihat, dan katakanlah kepada mereka perkataan yang membekas pada jiwanya. (an-Nisâ'/4: 63)*

Kata *balīghan* bermakna *sampainya sesuatu ke sesuatu yang lain*. Dalam konteks komunikasi, *qaulan balīghan* adalah perkataan yang mampu memberi bekas positif ke dalam jiwa;<sup>27</sup> perkataan yang merasuk atau menyentuh lubuk hati;<sup>28</sup> perkataan yang memberi bekas mendalam pada jiwa lawan bicara hingga mempengaruhi hati dan pikirannya;<sup>29</sup> Perkataan yang mempersuasi lawan bicara sehingga menstimulusnya untuk kembali sadar atas kekeliruan dan bersikap istiqamah di jalan Allah dan Rasul-Nya.<sup>30</sup>

Dalam aplikasinya, *qaulan balīghan* adalah perkataan yang diucapkan oleh komunikator dengan memperhatikan aspek usia, latar belakang pendidikan, tingkat kecerdasan, budaya, dan lainnya dari diri komunikan (lawan bicara). Agar suatu perkataan itu memenuhi *balīghan* (memberi bekas) dalam jiwa lawan bicara, maka harus menampung hal-hal berikut: 1) Seluruh pesan tertampung dalam kalimat-kalimat yang disampaikan; 2) Disampaikan secara ringkas, padat, dan jelas; 3) Kosa kata yang digunakan mudah diterima oleh komunikan dan tidak berat terdengar; 4) Kandungan dan

<sup>25</sup>Thanthâwî Jauharî, *Tafsîr al-Jawâhir fî Tafsîr al-Qur'ân al-Karîm*, Mesir: Mushthafâ al-Bâb al-Halabi, t.th., juz 3, h. 18.

<sup>26</sup>M. Quraish Shihab, *Tafsîr al-Mishbah Pesan, Kesan, dan Keserasian al-Qur'an ...*, vol. 11, h. 328-329.

<sup>27</sup>Muhammad al-Musthafâ al-Marâghî, *Tafsîr al-Marâghî ...*, juz 5, h. 78.

<sup>28</sup>Hamka, *Tafsîr al-Azhar ...*, jilid 2, h. 1291.

<sup>29</sup>Abû Qâsim Jârullâh az-Zamakhsyarî, *Tafsîr al-Kasysyâf ...*, jilid 1, h. 546.

<sup>30</sup>Sayid Quthub, *Tafsîr fî Zhilâl al-Qur'ân ...*, jilid 2, h. 404.

gaya bahasa komunikator sesuai dengan sikap komunikan.<sup>31</sup>

Jadi, dapat ditegaskan kembali bahwa *qaulan balighan* adalah ucapan yang sampai pada tujuan komunikator, yaitu ungkapan yang tepat, efektif, dan menembus hati dan pikiran lawan bicaranya. Model komunikasi *qaulan balighan* semacam ini pernah dipraktikkan oleh Nabi Ibrahim as ketika berdialog dengan kaumnya yang menyembah berhala. Dalam surat al-Anbiyâ/21: 58-68 dikisahkan bahwa Nabi Ibrahim as menghancurkan berhala-berhala kaumnya hingga berkeping-keping, dan menyisakan berhala terbesar. Kaumnya yang mendapati berhala-berhala sesembahan mereka hancur kemudian mencari pelakunya. Sebagian dari kaumnya lantas mengemukakan bahwa ada seorang pemuda yang suka mencela berhala-berhala sesembahan mereka, namanya Ibrahim. Nabi Ibrahim as pun dihadapkan ke hadapan kaumnya. Kemudian terjadilah dialog antara Nabi Ibrahim as dengan kaumnya, sebagaimana diinformasikan al-Qur'an berikut ini:

قَالُوا أَأَنْتَ فَعَلْتَ هَذَا يَا إِبْرَاهِيمَ (٦٢) قَالَ بَلْ فَعَلَهُ كَبِيرُهُمْ هَذَا فَاسْأَلُوهُمْ إِنْ كَانُوا يَنْطِقُونَ (٦٣)  
فَرَجَعُوا إِلَىٰ أَنفُسِهِمْ فَقَالُوا إِنَّكُمْ أَنْتُمُ الظَّالِمُونَ (٦٤) ثُمَّ نَكَسُوا عَلَىٰ رُءُوسِهِمْ لَقَدْ عَلِمْتُمْ مَا هَؤُلَاءِ يَنْطِقُونَ )  
(٦٥) قَالَ أَفَتَعْبُدُونَ مِنْ دُونِ اللَّهِ مَا لَا يَنْفَعُكُمْ شَيْئًا وَلَا يَضُرُّكُمْ (٦٦) أَفَ لَكُمْ وَلِمَا تَعْبُدُونَ مِنْ دُونِ اللَّهِ ۗ أَفَلَا تَعْقِلُونَ (٧٧)

Mereka bertanya, "Apakah engkau yang melakukan (perbuatan) ini terhadap tuhan-tuhan kami, wahai Ibrahim?" Dia (Ibrahim) menjawab, "Sebenarnya (patung) besar itu yang melakukannya, maka tanyakanlah kepada mereka, jika mereka dapat berbicara." Maka mereka kembali kepada kesadaran mereka dan berkata, "Sesungguhnya kamulah yang menzalimi (diri sendiri)." Kemudian mereka menundukkan kepala (lalu berkata), "Engkau (Ibrahim) pasti tahu bahwa (berhala-berhala) itu tidak dapat berbicara." Dia (Ibrahim) berkata, "Mengapa kamu menyembah selain Allah, sesuatu yang tidak dapat memberi manfaat sedikit pun, dan tidak (pula) mendatangkan mudarat kepada kamu? Celakalah kamu dan apa yang kamu sembah selain Allah! Tidakkah kamu mengerti?" (al-Anbiyâ/21: 62-77)

Menafsirkan ayat-ayat di atas, Quraish Shihab menjelaskan bahwa dalam dialog itu pemuka-pemuka masyarakat bertanya kepada Nabi Ibrahim as apakah engkau yang menghancurkan tuhan-tuhan kami wahai Ibrahim? Nabi Ibrahim as menjawab sebenarnya yang melakukan perbuatan ini adalah yang besar dari mereka, maka tanyakanlah kepada tuhan-tuhan yang lain, baik yang berantakan atau yang masih utuh. Jika mereka dapat berbicara tentulah mereka menyampaikan siapa yang telah menghancurkannya. Mendengar jawaban ini kaum penyembah berhala berpikir dan tersadar bahwa mereka menyembah sesuatu yang tidak berakal. Lalu sebagian mereka berkata, bukan Ibrahim yang zhalim, tetapi kamu sekalian adalah orang-orang yang zhalim yang menganiaya diri sendiri dan menyembah sesuatu yang tidak wajar.<sup>32</sup>

Terlihat dalam dialog antara Nabi Ibrahim as dengan kaumnya di atas pesan (jawaban) yang disampaikan oleh Nabi Ibrahim as kepada kaumnya sangat membekas di dalam hati (*qaulan baligha*) mereka. Pesan (jawaban) tersebut mengena pada jiwa dan fikiran kaumnya hingga mereka sempat memiliki kesadaran kebenaran ucapan Nabi

<sup>31</sup>M. Quraish Shihab, *Tafsir al-Mishbah Pesan, Kesan, dan Keserasian al-Qur'an ...*, vol. 2, h. 491-492.

<sup>32</sup>M. Quraish Shihab, *Tafsir al-Mishbah: Pesan, Kesan, dan Keserasian al-Qur'an ...*, vol. 8, h. 472.

Ibrahim as. Mereka sejenak tersadarkan akan tuhan-tuhan yang mereka sembah, yaitu tuhan-tuhan palsu yang tidak dapat memberikan pertolongan sedikitpun. Meskipun kemudian kesadaran tersebut tidak ditindaklanjuti dengan menggunakan akal sehat yang kemudian menjadi penyebab mereka memberikan hukuman kepada Nabi Ibrahim as.

Selanjutnya, dari sini dapat dikatakan bahwa komunikasi yang berangkat dari prinsip *qaulan baligha* adalah model komunikasi yang dapat dipraktikkan oleh siapa pun dalam kehidupan saat ini, terutama dapat disampaikan kepada orang-orang yang sering menjauhkan diri kepada Allah Swt. Dengan melakukan prinsip komunikasi ini, seorang komunikator dapat memberikan kesadaran kepada komunikan dan selanjutnya kembali kepada kebenaran.

**Ketiga**, Term *qaulan ma'rûfan* yang digunakan dalam ayat al-Qur'an, berikut:

وَلَا جُنَاحَ عَلَيْكُمْ فِيمَا عَرَّضْتُمْ بِهِ مِنْ خِطْبَةِ النِّسَاءِ أَوْ أَكْنَثْتُمْ فِي أَنْفُسِكُمْ ۗ عَلِمَ اللَّهُ أَنَّكُمْ سَتَذْكُرُونَهُنَّ وَلَكِنْ لَا تُوَاعِدُوهُنَّ سِرًّا إِلَّا أَنْ تَقُولُوا قَوْلًا مَعْرُوفًا ۗ وَلَا تَعْرِضُوا عُقْدَةَ النِّكَاحِ حَتَّى يَبْلُغَ الْكِتَابَ أَجَلَهُ ۗ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ يَعْلَمُ مَا فِي أَنْفُسِكُمْ فَاحْذَرُوهُ ۗ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ عَزِيزٌ حَلِيمٌ (٢٣٥)

*Dan tidak ada dosa bagimu meminum perempuan-perempuan itu dengan sindiran atau kamu sembunyikan (keinginanmu) dalam hati. Allah mengetahui bahwa kamu akan menyebut-nyebut kepada mereka. Tetapi janganlah kamu membuat perjanjian (untuk menikah) dengan mereka secara rahasia, kecuali sekedar mengucapkan kata-kata yang baik. Dan janganlah kamu menetapkan akad nikah, sebelum habis masa idahnya. Ketahuilah bahwa Allah mengetahui apa yang ada dalam hatimu, maka takutlah kepada-Nya. Dan ketahuilah bahwa Allah Maha Pengampun, Maha Penyantun. (al-Baqarah/2: 235)*

Konteks ayat di atas berkenaan larangan bagi para pria mengucapkan pinangan secara terang-terangan kepada wanita-wanita yang sedang menjalani masa 'iddah sebab meninggal suaminya. Menyampaikan pinangan dengan menggunakan perkataan terang-terangan bisa jadi dapat menyinggung perasaan para wanita tersebut, memicu kesalahpahaman dengan keluarga almarhum, ataupun dianggap tidak sesuai nilai kesopanan di masyarakat. Namun begitu, pinangan itu sendiri dapat disampaikan melalui bahasa sindiran/isyarat dan disampaikan dengan menggunakan perkataan yang baik (*ma'rûf*).<sup>33</sup>

Menurut Hamka, makna term *qaulan ma'rûfan* adalah dengan perkataan yang sopan atau sindiran yang bersifat halus.<sup>34</sup> Al-Marâghî memaknai *qaulan ma'rûfan* pada ayat di atas dengan nasehat yang baik berkenaan dengan hubungan suami istri, melahirkan kelapangan dada antara keduanya, atau lainnya.<sup>35</sup> Dan az-Zamakhsharî *qaulan ma'rûfan* adalah segala ucapan dan perbuatan yang indah, baik menurut akal maupun menurut syara' sehingga jiwa menyukainya dan merasa nyaman dengannya.<sup>36</sup>

Jika dikaitkan dengan konteks ayat di atas, maka term *qaulan ma'rûfan* menuntut laki-laki yang hendak meminang seorang wanita yang masih dalam masa 'iddah karena suaminya meninggal menyampaikan pinangan ataupun ajakan menikah itu dengan kata-kata yang di dalamnya terdapat unsur kesopanan, enak didengar, dan penghormatan,

<sup>33</sup>M. Quraish Shihab, *Tafsir al-Mishbah: Pesan, Kesan, dan Keserasian al-Qur'an ...*, vol. 1, h. 477.

<sup>34</sup>Hamka, *Tafsir al-Azhar...*, jilid 1, h. 569.

<sup>35</sup>Muhammad al-Musthafâ al-Marâghî, *Tafsir al-Marâghî ...*, juz 2, h. 194.

<sup>36</sup>Abû Qâsim Jârullâh az-Zamakhsharî, *Tafsir al-Kasasyâf...*, jilid 1, h. 216.

termasuk jika dilakukan dengan bahasa sindiran. Misalnya dengan mengatakan "Saya menyukai wanita yang mempunyai sifat demikian (cocok dengan sifat wanita yang dimaksud)", atau "Saya berharap semoga Allah mempertemukan saya dengan wanita saleh seperti Anda", atau "Saya seorang yang baik perangai, tidak pelit, baik dalam pergaulan, lemah lembut kepada kaum wanita".<sup>37</sup>

Term *qaulan ma'rûfan* terdapat pula dalam surat an-Nisâ'/4: 5 berikut:

وَلَا تُؤْتُوا السُّفَهَاءَ أَمْوَالَكُمُ الَّتِي جَعَلَ اللَّهُ لَكُمْ قِيَمًا وَارْزُقُوهُمْ فِيهَا وَاكْسُوهُمْ وَقُولُوا لَهُمْ قَوْلًا مَعْرُوفًا (٥)

Dan janganlah kamu serahkan kepada orang yang belum sempurna akalnya, harta (mereka yang ada dalam kekuasaan) kamu yang dijadikan Allah sebagai pokok kehidupan. Berilah mereka belanja dan pakaian (dari hasil harta itu) dan ucapkanlah kepada mereka perkataan yang baik. (an-Nisâ'/4: 5)

Ayat ini berbicara tentang larangan bagi para wali agar tidak memberikan pengelolaan harta kepada mereka yang akalnya belum sempurna atau lemah seperti anak yatim atau orang gila. Hal ini supaya harta milik mereka tidak sia-sia atau ditipu oleh orang lain. Oleh sebab itu, ayat ini mengisyaratkan agar para wali yang mengelola dan mentasharufkan harta tersebut untuk kepentingan anak-anak yatim atau orang gila tersebut. Namun ketika melakukan hal ini, para wali seyogyanya memberikan penjelasan kepada mereka dengan perkataan yang baik (*qaulan ma'rûfan*).<sup>38</sup>

Makna *qaulan ma'rûfan* adalah perkataan yang enak dirasa oleh telinga dan jiwa karena disampaikan dengan kelembutan atau perkataan yang melegakan dan menyenangkan lawan bicara,<sup>39</sup> kata-kata baik yang mengandung kebaikan atau diucapkan terus terang,<sup>40</sup> ucapan yang tidak menyakitkan hati dan perasaan.<sup>41</sup> Jika dikaitkan dengan ayat di atas, maka term *qaulan ma'rûfan* ini menuntut para wali agar ketika menyampaikan masalah pengelolaan harta milik orang yang kurang akalnya, mereka menggunakan perkataan yang terus terang, mudah dimengerti, enak didengar, dan mengandung kebaikan.

Meski konteks awal ayat di atas tentang hubungan wali dengan anak perwaliannya, namun pesan moral yang dikandungnya berlaku bagi siapa pun yang memiliki pola hubungan yang mirip dengan yang tergambar dalam ayat di atas. Termasuk di dalamnya seperti hubungan atasan-bawahan, majikan-pelayan, pemimpin-rakyat, guru-murid, dosen-mahasiswa, orang tua-anak, dan seterusnya. Komunikasi yang dilakukan oleh kedua belah pihak ini hendaknya dibalut menggunakan tutur kata yang *ma'rûfan*; perkataannya baik, lembut, santun, dan enak didengar telinga dan dirasa oleh perasaan.<sup>42</sup>

Kata *qaulan ma'rûfan* berikutnya terdapat dalam surat an-Nisâ'/4: 8, berikut:

وَإِذَا حَضَرَ الْقِسْمَةَ أُولُو الْقُرْبَىٰ وَالْيَتَامَىٰ وَالْمَسْكِينُ فَارْزُقُوهُمْ مِنْهُ وَقُولُوا لَهُمْ قَوْلًا مَعْرُوفًا (٨)

<sup>37</sup>Muhammad al-Musthafâ al-Marâghî, *Tafsîr al-Marâghî ...*, juz 2, h. 194.

<sup>38</sup>Sayid Quthub, *Tafsîr fî Zhilâl al-Qur'ân ...*, jilid 2, h. 283.

<sup>39</sup>Muhammad ath-Thâhir ibn 'Âsyûr, *Tafsîr at-Tahrîr wa at-Tanwîr ...*, jilid 2, h. 236. Juga: Ismâîl Haqqî al-Istanbulî, *Tafsîr Rûh al-Bayân*, Beirut: Dâr Ihyâ at-Turâts al-'Arabî, t.th., jilid 2, h. 133.

<sup>40</sup>Abî al-Fidâ` Ismâ'îl ibn Katsîr, *Tafsîr al-Qur'ân al-'Azhîm ...*, jilid 1, h. 417. Hamka, *Tafsîr al-Azhar...*, jilid 2, h. 1101.

<sup>41</sup>Muhammad Fakhr ad-Dîn ar-Râzî, *Tafsîr al-Kabîr aw Mafâtih al-Ghaib ...*, jilid 5, h. 152.

<sup>42</sup>Abad Badruzaman, "Etika Berkomunikasi Menurut al-Qur'an Kajian Tematik Term Qaul dalam al-Qur'an", *Jurnal Episteme*, Vol. 9, No. 1 2014, h. 180.

*Dan apabila sewaktu pembagian itu hadir beberapa kerabat, anak-anak yatim dan orang-orang miskin, maka berilah mereka dari harta itu (sekedarnya) dan ucapkanlah kepada mereka perkataan yang baik. (an-Nisâ'/4: 8)*

Ayat ini memberikan arahan bahwa apabila pembagian harta waris itu dihadiri pula oleh kaum kerabat, anak yatim, ataupun orang-orang miskin, maka hendaknya mereka diberi sedikit rezeki dari harta yang diterima tanpa bersusah payah itu. Hendaknya jangan bersifat bakhil terhadap kerabat yang membutuhkan, anak-anak yatim, dan orang-orang miskin. Namun yang perlu menjadi catatan adalah dalam memberikan rezeki itu hendaklah dengan menggunakan perkataan yang baik, lemah lembut dan kasih sayang dalam berbicara, serta tidak kasar sehingga hati mereka menjadi senang atau merasa cukup untuk menerimanya.<sup>43</sup>

Menurut az-Zuhailî, ayat ini berisi tuntunan dalam mengatasi kemungkinan munculnya aspek psikologis terkait pembagian harta waris. Bisa jadi kaum kerabat, anak yatim, ataupun orang-orang miskin yang menyaksikan harta waris dibagi -dimana para ahli waris mendapat harta itu tanpa bersusah payah dan bekerja keras- timbul dalam hati mereka perasaan dengki, tidak suka, atau lainnya. Maka, untuk mengikisnya dianjurkan kepada ahli waris untuk memberi mereka sedikit dari harta waris itu dan hendaklah disampaikan kepada mereka kata-kata yang baik ataupun perkataan yang mengandung penyesalan/maaf atas sedikit pemberian.<sup>44</sup>

Dalam implementasinya, penggunaan *qaulan ma'rûfan* (kalimat-kalimat yang baik) disesuaikan dengan kebiasaan dalam masing-masing masyarakat. Ayat ini mengamanahkan agar pesan hendaknya disampaikan dalam bahasa yang sesuai dengan adat kebiasaan yang baik dalam masyarakat, sehingga dapat dipahami dengan baik atau tidak melahirkan multi interpretasi.<sup>45</sup>

Selanjutnya, term *qaulan ma'rûfan* tercantum dalam surat al-Ahẓâb/33: 32:

يُسَاءَ النَّبِيِّ لَسْتُ كَأَحَدٍ مِنَ النِّسَاءِ ۚ إِنَّ اتَّقِيْتُمْ فَلَا تَخْضَعْنَ بِالْقَوْلِ فَيَطْمَعَ الَّذِي فِي قَلْبِهِ مَرَضٌ وَقُلْنَ قَوْلًا مَعْرُوفًا (٣٢)

*Wahai istri-istri Nabi! Kamu tidak seperti perempuan-perempuan yang lain, jika kamu bertakwa. Maka janganlah kamu tunduk (melemahlembutkan suara) dalam berbicara sehingga bangkit nafsu orang yang ada penyakit dalam hatinya, dan ucapkanlah perkataan yang baik. (al-Ahẓâb/33: 32)*

Menafsirkan ayat di atas, az-Zuhailî menjelaskan bahwa meski pembicaraan ayat ini ditujukan kepada istri-istri Nabi Saw, jangan dipahami bahwa mereka saat itu memiliki tabiat melemahlembutkan suara ketika berbicara dengan laki-laki. Ayat ini sedang menuntun mereka untuk menaiki level tinggi dalam bertutur kata. Juga memagari mereka dari perbuatan tidak pantas yakni berbicara yang mengundang kejahatan dan mengandung kefasikan. Secara tegas ayat ini melarang istri-istri Nabi Saw untuk tidak melembut-lembutkan kata-kata ketika berbicara kepada laki-laki. Sebaliknya, berkata-

<sup>43</sup>Muhammad al-Musthafâ al-Marâghî, *Tafsîr al-Marâghî ...*, juz 4, h. 192.

<sup>44</sup>Wahbah az-Zuhailî, *Tafsîr al-Munîr fî al-'Aqîdah wa asy-Syarâh wa al-Manhaj*, Damaskus: Dâr al-Fikr al-Mu'âshir, 1418 H, juz 3, h. 262.

<sup>45</sup>M. Quraish Shihab, *Tafsîr al-Mishbah: Pesan, Kesan, dan Keserasian al-Qur'an ...*, vol. 2, h. 356.

kata yang tegas, serius, dan biasa digunakan sehari-hari; tidak dibuat-buat dan jauh dari kesan menggoda.<sup>46</sup>

Meskipun konteks ayat di atas berbicara tentang istri-istri nabi, namun arahan ayat ini juga ditujukan kepada para wanita secara keseluruhan. Artinya, setiap wanita ketika berkomunikasi dengan laki-laki menghindari kata-kata yang mengandung kefasikan ataupun mengundang rangsangan dan mengesankan menggoda. Dengan begitu, keberadaan wanita akan tetap mendapat penghormatan dari lawan bicaranya.

**Keempat**, Term *qaulan karîman* yang digunakan dalam ayat berikut:

وَقَضَىٰ رَبُّكَ أَلَّا تَعْبُدُوا إِلَّا إِيَّاهُ وَبِالْوَالِدَيْنِ إِحْسَانًا ۖ إِمَّا يَنْتَلِعَنَّ عِنْدَكَ الْكِبَرَ أَحَدُهُمَا أَوْ كِلَاهُمَا فَلَا تَقُلْ لَهُمَا  
أُفٍّ وَلَا تَنْهَرهُمَا وَقُلْ لَهُمَا قَوْلًا كَرِيمًا (٢٣)

*Dan Tuhanmu telah memerintahkan agar kamu jangan menyembah selain Dia dan hendaklah berbuat baik kepada ibu bapak. Jika salah seorang di antara keduanya atau kedua-duanya sampai berusia lanjut dalam pemeliharaanmu, maka sekali-kali janganlah engkau mengatakan kepada keduanya perkataan "ah" dan janganlah engkau membentak keduanya, dan ucapkanlah kepada keduanya perkataan yang baik. (al-Isrâ'/17: 23)*

Ayat di atas berbicara tentang etika ketika berinteraksi khususnya dengan orang tua atau orang yang dihormati lainnya. Komunikasi yang dilakukan terhadap mereka hendaknya yang mengandung penghormatan dan penghargaan.<sup>47</sup> Ayat di atas menggunakan redaksi *karîman* yang bermakna mulia. Kata *karîman* apabila disematkan pada diri anak, memberikan pemahaman bahwa anak tersebut merupakan sosok yang berbudi luhur.<sup>48</sup> Anak yang *karîman* adalah anak yang memuliakan kedua orang tuanya, seperti berkata-kata yang baik dan lemah lembut, berkasih sayang kepada keduanya, menanggung kebutuhan hidup saat kedua orang tua telah tidak produktif, dan lainnya.

Kemudian apabila term *karîman* disandingkan term *qaulan* (perkataan), akan memberikan makna mengucapkan perkataan yang membuat orang lain merasa dimuliakan, dihormati, dan tidak merasa direndahkan.<sup>49</sup> Dalam konteks berkomunikasi antara anak dengan orang tua, maka *qaulan karîman* menuntut anak agar selalu berucap kepada kedua orang tuanya dengan ucapan yang baik, lembut, sopan santun, tidak bernada keras apalagi membentak, sehingga mereka merasa dihargai dan tidak tersinggung perasaannya.<sup>50</sup>

**Kelima**, Term *qaulan layyinan* yang digunakan dalam surat Thâhâ/20: 44, berikut:

فَقُولَا لَهُ قَوْلًا لَّيِّنًا لَّعَلَّهُ يَتَذَكَّرُ أَوْ يَخْشَىٰ (٤٤)

*Maka berbicaralah kamu berdua kepadanya (Fir'aun) dengan kata-kata yang lemah lembut, mudah-mudahan dia sadar atau takut. (Thâhâ/20: 44)*

Ayat ini menjelaskan tentang komunikasi yang dilakukan oleh Nabi Musa as dan Nabi Harun as kepada sosok Fir'aun yang digambarkan sebagai penguasa tirani, suka memperlakukan secara kejam Bani Israil, dan bahkan mengaku dirinya tuhan. Walaupun

<sup>46</sup>Wahbah az-Zuhailî, *Tafsîr al-Munîr fî al-'Aqîdah wa asy-Syarî'ah wa al-Manhaj ...*, juz 21, h. 8-9.

<sup>47</sup>M. Quraish Shihab, *Tafsîr al-Mishbah Pesan, Kesan, dan Keserasian al-Qur'an ...*, vol. 7, h. 445.

<sup>48</sup>Abû al-Qâsim Husain ibn Muḥammad ar-Raghîb al-Ishfahânî, *Mu'jam Mufradât Alfâzh al-Qur'ân*, Beirut: Dâr al-Fikr, t.th., h. 446.

<sup>49</sup>Abû al-Qâsim Husain ibn Muḥammad ar-Raghîb al-Ishfahânî, *Mu'jam Mufradât Alfâzh al-Qur'ân ...*, h. 446.

<sup>50</sup>Muḥammad ath-Thâhir ibn 'Âsyûr, *Tafsîr at-Tahrîr wa at-Tanwîr ...*, jilid 6, h. 70.

demikian, ketika bertemu dengan Fir'aun, Nabi Musa as dan Nabi Harun as diperintahkan untuk mendakwahnya dengan menggunakan perkataan yang *layyinan* (lembut), tidak kasar. Diharapkan, perkataan yang *layyinan* tersebut mampu mengalahkan keangkuhan dan kesombongan Fir'aun.<sup>51</sup>

Dalam kitab tafsirnya, ar-Râzî mengemukakan dua alasan mengapa Nabi Musa as harus berkata-kata yang lembut kepada Fir'aun; *Pertama*, sebagai penghargaan dan penghormatan jasa Fir'aun yang telah merawat dan mengasuh Nabi Musa as semasa bayi hingga dewasa di istananya. Nabi Musa as diajarkan agar tidak melupakan begitu saja jasa/kebaikan orang lain terhadap dirinya. *Kedua*, secara psikologis, jiwa seorang penguasa yang zhalim cenderung bersikap lebih kasar bahkan kejam jika dirinya diperlakukan secara kasar dan tidak hormat oleh orang lain.<sup>52</sup>

Makna *qaulan layyinan* adalah ucapan yang tidak menimbulkan kebencian atau tidak nyaman pada diri lawan bicara, misalnya memanggil lawan bicara dengan nama yang disukainya.<sup>53</sup> Term *qaulan layyinan* juga bermakna ucapan yang mengandung ajakan dimana komunikator berusaha meyakinkan komunikan bahwa apa yang telah disampaikannya itu jujur dan benar sesuai fakta, dan tidak bermaksud merendahkan komunikan tersebut. Hal ini selaras dengan tujuan dakwah yaitu mengajak kepada kebenaran tanpa ada paksaan agar mengikuti ajakan itu.<sup>54</sup>

Dalam konteks komunikasi, penggunaan term *qaulan layyinan* dalam ayat ini mengandung pesan bahwa apabila kita ingin mengajak orang lain pada suatu kebaikan, maka ajakan itu hendaknya disampaikan dengan perkataan atau kalimat yang bernada lembut dan halus namun menyakinkan agar orang yang diajak tergugah dan termotivasi untuk menuruti yang kita inginkan. Hal ini terutama apabila orang yang diajak tersebut termasuk orang yang memiliki kepribadian keras kepala, angkuh, bahkan sombong.

**Keenam**, Term *qaulan maysuran* terdapat dalam surat al-Isrâ'/17: 28, berikut ini:

وَأَمَّا تُعْرَضُونَ عَنْهُمْ ابْتِغَاءَ رَحْمَةٍ مِّن رَّبِّكَ تَرْجُوهَا فَقُلْ لَّهُمْ قَوْلًا مَّيْسُورًا (٢٨)

*Dan jika engkau berpaling dari mereka untuk memperoleh rahmat dari Tuhanmu yang engkau harapkan, maka katakanlah kepada mereka ucapan yang lemah lembut. (al-Isrâ'/17: 28)*

Konteks ayat di atas berbicara tentang tuntunan bagi seseorang yang dimintai tolong oleh orang lain sementara ia tidak memiliki sesuatu yang bisa diberikan. Dalam situasi semacam itu, ayat ini mengarahkan agar orang tersebut menyampaikan ucapan yang baik jika akan menolak permintaan serta memberikan harapan mudah-mudahan dapat memenuhinya di lain waktu. Apabila hal ini dilakukan, diharapkan tidak menimbulkan kekecewaan hati dari orang yang meminta pertolongan.<sup>55</sup>

Menegaskan uraian di atas, Quthub mengemukakan bahwa apabila seseorang tidak mempunyai hal yang akan diberikan kepada orang yang meminta bantuan, padahal sebenarnya ia sangat ingin membantu, maka hendaknya saat menolak permintaan

<sup>51</sup>Abî al-Fidâ' Ismâ'îl ibn Katsîr, *Tafsîr al-Qur'ân al-'Azhîm ...*, jilid 3, h. 195. Abû Abdillâh al-Qurthubî, *al-Jâmi' al-Ahkâm al-Qur'ân*, Kairo: Dâr al-Hadîts, t.th., jilid 6, h. 182.

<sup>52</sup>Muhammad Fakhr ad-Dîn ar-Râzî, *Tafsîr al-Kabîr aw Mafâtîh al-Ghaib ...*, jilid 11, h. 51.

<sup>53</sup>Abû Qâsim Jârullâh az-Zamakhsyarî, *Tafsîr al-Kasasyâf ...*, jilid 3, h. 63.

<sup>54</sup>Muhammad ath-Thâhir ibn 'Âsyûr, *Tafsîr at-Tahrîr wa at-Tanwîr ...*, jilid 7, h. 225.

<sup>55</sup>Hamka, *Tafsîr al-Azhar ...*, jilid 6, h. 4042.

tersebut disampaikan dengan kata-kata halus dan tidak kasar, disertai harapan akan memberi di saat memiliki kecukupan.<sup>56</sup>

Selanjutnya, prinsip berkomunikasi secara non-verbal dalam al-Qur'an diantaranya dapat ditelusuri pada ayat di bawah ini:

عَبَسَ وَتَوَلَّىٰ (١) أَنْ جَاءَهُ الْأَعْمَىٰ (٢)

*Dia (Muhammad) bermuka masam dan berpaling. Karena telah datang seorang buta kepadanya. ('Abasa/80: 1-2)*

Para ulama tafsir mengemukakan bahwa ayat di atas diturunkan sebagai teguran kepada Rasulullah Saw yang bermuka masam karena kedatangan seorang tuna netra ('Abdullah bin Ummi Maktûm) yang meminta pengajaran kepada beliau, sementara saat itu Rasulullah Saw sendiri tengah menerima tamu para pembesar Quraisy.<sup>57</sup> Dalam situasi demikian, nampak Rasulullah Saw menunjukkan mimik muka masam dan memalingkan wajah yang menunjukkan kurang senang berbicara kepada 'Abdullâh bin Ummi Maktûm. Maka turunlah ayat ini untuk menegur sikap Rasulullah Saw tersebut.<sup>58</sup> Ada juga yang berpendapat bahwa ayat di atas diturunkan pada saat beberapa pembesar Quraisy mendatangi Rasulullah Saw yang sedang dikelilingi orang-orang yang dhu'afa yang tengah meminta pengajaran. Pembesar Quraisy menyarankan agar orang-orang tersebut menyingkir dari sisi Rasulullah Saw. Para pembesar tersebut merasa tidak pantas bersanding dengan mereka di hadapan Rasulullah Saw.<sup>59</sup>

Secara tersurat, ayat di atas memberikan tuntunan tentang cara berkomunikasi secara non-verbal yang baik. Dalam proses interaksi yang bersifat dua arah, bahasa tubuh dan mimik muka dapat menjadi penyampai pesan komunikator kepada komunikan (lawan bicara). Bahkan terkadang pengaruh yang ditimbulkannya lebih memberi kesan mendalam dibanding ucapan verbal. Bahasa tubuh yang baik semisal menghadap ke lawan bicara, tersenyum, bermuka manis, menatap mata lawan bicara, dan lainnya yang ditampilkan komunikator akan membuat lawan bicara merasa dihargai dan diperhatikan pembicaraannya.

Senada dengan surat 'Abasa/80: 1-2 di atas adalah surat Luqmân/31: 18, berikut:

وَلَا تُصَعِّرْ خَدَّكَ لِلنَّاسِ وَلَا تَمْشِ فِي الْأَرْضِ مَرَحًا ۚ إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ كُلَّ مُخْتَالٍ فَخُورٍ (١٨)

*Dan janganlah kamu memalingkan mukamu dari manusia (karena sombong) dan janganlah kamu berjalan di muka bumi dengan angkuh. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang sombong lagi membanggakan diri. (Luqmân/31: 18)*

<sup>56</sup>Sayid Quthub, *Tafsîr fî Zhilâl al-Qur'ân ...*, jilid 7, h. 250.

<sup>57</sup>Âli Muḥammad Shallâbî, *as-Sîrah an-Nabawiyah*, Beirut: Dâr at-Tauzî' wa an-Nasyr al-Islâmiyyah, t.th., Jilid I, h. 34. Nur Khalis Setiawan, *Pribumisasi al-Qur'an*, Yogyakarta: Kaukaba, 2012, h. 78-79.

<sup>58</sup>Jalâl ad-Dîn as-Suyûthî, *ad-Dur al-Mantsûr fî Tafsîr al-Qur'ân bi al-Ma'tsûr*, Beirut: Dâr al-Kutub al-'Ilmiyyah, 2004, Jilid 6, h. 518 (dengan riwayat dari 'Aisyah r.ah); Abû 'Abdillâh al-Qurthubî, *al-Jâmi' li Ahkâm al-Qur'ân ...*, jilid 10, h. 175 (dari jalur periwayatan Mâlik bin Anas r.a dari Hisyâm bin 'Urwah r.a). Abî al-Fidâ' Ismâ'îl ibn Katsîr, *Tafsîr al-Qur'ân al-'Azhîm ...*, Jilid 4, h. 615 (dengan jalur periwayatan al-Hâfîz Abu Ya'la dari Anas bin Mâlik r.a). Juga: Wahbah az-Zuhailî, *Tafsîr al-Munîr fî al-'Aqîdah wa asy-Syarî'ah wa al-Manhaj ...*, Juz 30, h. 428 (dari jalur periwayatan at-Tirmidzi dari 'Aisyah r.ah).

<sup>59</sup>K.H.Q. Shaleh dan H.A.A. Dahlan, *Asbabun Nuzul Latar Belakang Historis Turunnya Ayat-ayat al-Qur'an*, Edisi Kedua, Bandung: Diponegoro, 2000, h. 628. Ahmad Zaki Mubarak, "Studi Tentang Historitas al-Qur'an: Telaah pemikiran M.M. Azami dalam The History of The Qur'anic Text from Revelation to Compilation", *Jurnal Hermeneutik*, Vol. 9 No. 1 2015, h. 7.

Ayat di atas membicarakan tentang tuntunan berinteraksi antara seseorang dengan orang lain. Tuntunan ini diberikan oleh Luqman ketika memberikan nasehat kepada anaknya. Di antara hal yang harus diperhatikan oleh orang yang sedang berkomunikasi dengan orang lain adalah tidak boleh memalingkan wajah dari lawan bicara. Lafadz *sha'ara* arti asalnya adalah penyakit yang menimpa leher unta hingga kepalanya borok dan tegang. Keadaan ini kemudian digunakan untuk menggambarkan atau diserupakan dengan orang angkuh yang memalingkan muka dari lawan bicara tatkala dia berkata kepada mereka atau sebaliknya, karena memandang rendah atau hina lawan bicara tersebut.<sup>60</sup>

Sementara itu, lafadz *mukhtâl* bermakna orang yang sikap dan perbuatannya diarahkan oleh khayalannya, bukan oleh kenyataan yang ada pada dirinya. Orang yang memiliki *mukhtâl* adalah orang yang membangga-banggakan apa yang dimilikinya, padahal sejatinya apa yang dia banggakan itu tidak ia miliki. Cerminan dari sikap sombong yang terlihat dalam tingkah laku, misalnya nampak dari gaya berjalan yang angkuh, ataupun bahasa tubuh yang mengesankan meremehkan. Hal ini berbeda dengan kata *fakhûr* (membanggakan diri) yang mengandung makna kesombongan yang terdengar dari ucapan-ucapan.<sup>61</sup>

Baik sikap *mukhtâl* maupun *fakhûr* merupakan cerminan gaya komunikasi non-verbal yang menyalahi etika dalam berkomunikasi. Kedua sikap ini bisa saja dimiliki oleh komunikator ataupun komunikan. Dan dalam konteks komunikasi, kedua sikap ini membuat proses komunikasi yang dilakukan mengalami gangguan, karena adanya persepsi tidak baik tentang lawan bicara yang sudah terbangun dalam pikiran.<sup>62</sup> Orang yang memiliki sifat sombong atau memanggakan diri cenderung memiliki pikiran meremehkan lawan bicara. Dan hal ini membuat informasi/pesan komunikasi tidak bisa dipahami dengan baik.

Penggunaan bahasa non-verbal yang tidak baik sewaktu berkomunikasi juga disinggung oleh surat Nûh/71: 7, berikut:

وَأِيَّ كَلِّمًا دَعَوْتُهُمْ لِتَغْفِرَ لَهُمْ جَعَلُوا أَصَابِعَهُمْ فِي آذَانِهِمْ وَاسْتَغْشَوْا ثِيَابَهُمْ وَأَصْرُوا وَاسْتَكْبَرُوا اسْتِكْبَارًا (٧)

*Dan sesungguhnya setiap kali aku menyeru mereka (kepada iman) agar Engkau mengampuni mereka, mereka memasukkan anak jari mereka ke dalam telinganya dan menutupkan bajunya (ke mukanya) dan mereka tetap (mengingkari) dan menyombongkan diri dengan sangat. (Nûh/71: 7)*

Dalam ayat di atas, Allah Swt mengabarkan tentang pengaduan Nabi Nûh as atas sikap kaumnya ketika diseru agar beriman dan kembali ke jalan kebenaran. Setiap kali diseru oleh Nabi Nûh as, mereka memasukkan anak jari ke dalam telinga agar tidak mendengar perkataan Nabi Nûh as. Ada pula diantara mereka yang menutupkan bajunya ke kepala agar apa yang diucapkan Nabi Nûh as tidak terdengar.<sup>63</sup>

Dalam konteks komunikasi, ayat di atas memberikan pengarahan tentang bagaimana seharusnya komunikan (penerima pesan) menanggapi pesan/informasi yang disampaikan komunikator (pemberi pesan). Sikap tak acuh hanya akan merugikan diri sendiri, padahal sebenarnya pesan/informasi yang diberikan sangat bermanfaat. Dengan

<sup>60</sup>Abî al-Fidâ' Ismâ'îl ibn Katsîr, *Tafsîr al-Qur'ân al-'Azhîm ...*, jilid 3, h. 556.

<sup>61</sup>M. Quraish Shihab, *Tafsîr al-Mishbah: Pesan, kesan, dan Keserasian al-Qur'ân ...*, vol. 11, h. 140.

<sup>62</sup>Herri Zan Pieter, *Dasar-dasar Komunikasi Bagi Perawat, ...*, h. 37.

<sup>63</sup>Abî al-Fidâ' Ismâ'îl ibn Katsîr, *Tafsîr al-Qur'ân al-'Azhîm ...*, jilid 4, h. 555.

demikian, komunikasi yang dilaksanakan tidak akan memberikan efek/pengaruh positif sesuai yang diharapkan.

Kebalikan dari bahasa non-verbal yang tidak boleh ditampilkan saat berkomunikasi, di bawah ini surat an-Naml/27: 19 memberikan contoh penggunaan bahasa non-verbal yang baik. Allah Swt berfirman:

فَتَبَسَّمَ ضَاحِكًا مِنْ قَوْلِهَا وَقَالَ رَبِّ أَوْزِعْنِي أَنْ أَشْكُرَ نِعْمَتَكَ الَّتِي أَنْعَمْتَ عَلَيَّ وَعَلَىٰ وَالِدَيَّ وَأَنْ أَعْمَلَ صَالِحًا تَرْضَاهُ وَأَدْخِلْنِي بِرَحْمَتِكَ فِي عِبَادِكَ الصَّالِحِينَ (١٩)

*Maka dia tersenyum dengan tertawa karena (mendengar) perkataan semut itu. Dan dia berdoa: "Ya Tuhanku berilah aku ilham untuk tetap mensyukuri nikmat Mu yang telah Engkau anugerahkan kepadaku dan kepada dua orang ibu bapakku dan untuk mengerjakan amal saleh yang Engkau ridhai; dan masukkanlah aku dengan rahmat-Mu ke dalam golongan hamba-hamba-Mu yang saleh". (an-Naml/27: 19)*

Ayat di atas menggambarkan bagaimana respon non-verbal yang diberikan Nabi Sulaiman as tatkala mendengar perkataan semut. Nabi Sulaiman as adalah nabi yang memiliki keistimewaan mampu memahami bahasa binatang, termasuk semut. Ketika Nabi Sulaiman as dan bala tentaranya melewati lembah semut, berkatalah seekor semut, "Hai semut-semut, masuklah kedalam sarang-sarangmu agar kalian tidak diinjak Sulaiman dan tentaranya, sedang mereka tidak menyadari". Nabi Sulaiman as pun memahami bahasa semut tersebut, maka ia tersenyum dengan tertawa karena perkataan semut itu.<sup>64</sup>

Dalam konteks komunikasi, secara tersirat ayat di atas memberikan pengajaran bagaimana memberikan respon baik atas perkataan lawan bicara. Bahasa tubuh yang dipandang sebagai respon baik misalnya dengan tersenyum, menghadapkan tubuh, dan mengarahkan pandangan mata ke lawan bicara. Dengan hal semacam ini maka lawan bicara akan merasa dihargai, informasi/pesan yang disampaikannya dianggap penting, dan menjadikan ia terstimulus untuk melanjutkan pembicaraan.

### Implikasi Komunikasi Verbal dan non-Verbal

Prinsip-prinsip komunikasi yang disinggung oleh ayat-ayat al-Qur'an di atas menjadi pedoman setiap orang dalam berkomunikasi dengan orang lain. Sehingga, komunikasi yang berjalan dapat berjalan dua arah dan komunikatif. Begitu pula, interaksi yang dihasilkan dari proses komunikasi yang efektif tersebut adalah jalinan hubungan antara komunikator dan komunikan yang harmonis dan dilandasi sikap menghargai dan menghormati sesama.

Selanjutnya, untuk memudahkan pemahaman, penulis membuat klasifikasi penggunaan terma-terma prinsip-prinsip komunikasi dalam ayat-ayat al-Qur'an beserta implikasinya, sebagai berikut:

No	Term	Makna Kata	Konteks Ayat	Implikasi dalam Komunikasi
<b>Prinsip Berkomunikasi Verbal</b>				
1	قَوْلًا سَدِيدًا <i>Qaulan sadîdan</i>	Perkataan yang benar dan tepat sasaran.	- Pengarahan kepada orang yang hendak meninggal agar tepat	Berkomunikasi dengan orang lain dimana pesan atau informasi yang disampaikan

<sup>64</sup>Abî al-Fidâ' Ismâ'îl ibn Katsîr, *Tafsîr al-Qur'ân al-'Azhîm ...*, jilid 3, h. 451.

			<p>dan adil dalam memberi wasiat harta, dengan tidak melupakan masa depan ahli waris sendiri. (an-Nisâ'/4: 9)</p> <p>- Pengarahan kepada kaum muslimin agar mengucapkan perkataan yang benar dan tepat, menjauhi perkataan atau informasi yang tidak berdasar, ada unsur kebohongan, apalagi tuduhan palsu. (al-Aḥzâb/33: 70)</p>	bersifat benar, jujur, bermanfaat, dan tepat dalam arti sesuai/pas dari segi isi, fungsi, dan waktunya.
2	قَوْلًا بَلِيغًا <i>Qaulan balighan</i>	Perkataan yang membekas dalam jiwa	Pengarahan kepada Nabi Saw agar memberi nasehat kepada orang-orang munafik dengan perkataan atau ucapan yang memberikan bekas dalam jiwa agar kembali sadar dan berada di jalan yang benar. (an-Nisâ'/4: 63)	Komunikasi berlangsung dalam konteks edukasi dan bimbingan. Pesan atau informasi disampaikan menggunakan perkataan yang persuasif dan efektif sehingga memberi bekas mendalam ke dalam jiwa pendengarnya. Begitu juga, sikap ketika berkomunikasi mengesankan kesopanan dan penghargaan.
3	قَوْلًا مَعْرُوفًا <i>Qaulan ma'rûfan</i>	Perkataan yang sopan, indah dan enak dirasa.	<p>- Pengarahan terhadap kaum laki-laki dalam memining wanita dalam masa 'iddah karena suami meninggal. (al-Baqarah/2: 235)</p> <p>- Pengarahan kepada para wali tentang tanggung jawab atas harta orang yang belum sempurna akalnya atau anak yatim yang belum mampu menggunakan/ mengelola harta miliknya dengan benar. (an-Nisâ'/4: 5)</p> <p>- Pengarahan agar berlaku baik kepada orang-orang (kaum kerabat, anak yatim, orang miskin) yang turut hadir ketika harta waris dibagi</p>	Interaksi dan komunikasi yang baik, membangun, dan dapat membuat senang hati lawan bicara. Informasi atau pesan komunikasi disampaikan dengan menggunakan bahasa yang sopan, jelas, enak didengar, dan mudah dipahami.

			<p>kepada ahli waris. (an-Nisâ'/4: 8)</p> <p>- Pengarahan kepada istri-istri Nabi tentang cara bertutur kata agar tercegah dari perbuatan jahat dan keji kaum laki-laki. (al-Aḥzâb/33: 32)</p>	
4	<p>قَوْلًا كَرِيمًا</p> <p><i>Qaulan karîman</i></p>	Perkataan yang mulia, santun, mengandung pemuliaan dan penghormatan	Pengarahan agar selalu bersikap dan berkata-kata yang mulia terhadap kedua orang tua. (al-Isrâ'/17: 23)	Berkomunikasi terutama dengan orang yang lebih tua atau mereka yang berjasa dalam hidup seseorang. Komunikasi berlangsung dengan menggunakan ucapan yang lembut, sopan, disertai dengan tata krama, penghormatan, dan tanpa ada unsur merendahkan.
5	<p>قَوْلًا لَّيِّنًا</p> <p><i>Qaulan layyinan</i></p>	Kata-kata yang lemah lembut	Pengarahan kepada Nabi Musa as agar berkata-kata yang lemah lembut ketika berdakwah kepada Fir'aun. (Thâhâ/20: 44)	Berkomunikasi dengan menggunakan perkataan yang lemah lembut dalam rangka menarik kesadaran lawan bicara atau merubah sikap dan pandangannya yang salah.
6	<p>قَوْلًا مَّيْسُورًا</p> <p><i>Qaulan maisûran</i></p>	Perkataan yang menyenangkan	Pengajaran tentang etika memperlakukan orang yang meminta bantuan sementara pihak yang dimintai bantuan belum dapat memberi. (al-Isrâ'/17: 28)	Berkomunikasi dengan menggunakan kata-kata yang halus, menyenangkan, dan mengandung harapan hingga tidak timbul rasa kecewa dan benci pada lawan bicara.
<b>Prinsip Berkomunikasi non-Verbal</b>				
1	<p>عَبَسَ وَتَوَلَّى</p> <p><i>'Abasa wa tawalla</i></p>	Dia (Muhammad) bermuka masam dan berpaling	Pengarahan kepada Nabi Muhammad Saw agar memperlakukan sama semua kalangan yang ingin mendapatkan pengajaran tentang Islam, dengan menjauhi sikap non-verbal yang tidak baik, seperti bermuka masam dan berpaling.	Dalam berkomunikasi, tampilan bahasa tubuh ataupun raut wajah sama pentingnya dengan ucapan/perkataan, dimana keduanya sama-sama berpengaruh baik positif ataupun negatif bagi proses komunikasi. Penggunaan bahasa tubuh ataupun raut wajah yang baik, secara psikologis membuat lawan bicara merasa dihargai,
2	<p>وَلَا تُصَعِّرْ خَدَّكَ</p>	Janganlah kamu	Nasehat Luqmân kepada anaknya agar jangan	

	<p>وَلَا تَمْشِ فِي الْأَرْضِ مَرَحًا</p> <p><i>Wa lâ tusha'ir khaddaka Wa lâ tamsyi fî al-ardh marahâ</i></p>	<p>memalingkan muka</p> <p>Janganlah kamu berjalan di muka bumi dengan angkuh</p>	<p>memiliki kesombongan dalam diri. Kesombongan yang dimaksud tercermin dalam perbuatan, seperti memalingkan muka dari khalayak dan berjalan dengan gaya angkuh di hadapan orang lain.</p>	<p>perkataannya diperhatikan, dan menstimulus dirinya untuk melanjutkan pembicaraan. Bahasa tubuh, seperti menghadapkan pandangan atau mengarahkan pandangan mata ke lawan bicara, dan raut wajah, seperti tersenyum, bermuka ceria, merupakan bentuk komunikasi non-verbal yang baik.</p> <p>Sebaliknya, tampilan bahasa tubuh ataupun raut wajah yang tidak semestinya, seperti bermuka masam, memalingkan wajah, menutup telinga dengan jari tangan, menutupkan sesuatu ke wajah/telinga merupakan cerminan komunikasi non-verbal yang harus dihindari. Semua ini mengakibatkan proses komunikasi yang dijalin mengalami gangguan, pesan/informasi yang disampaikan tidak tersampaikan dengan baik, dan membuat pengaruh yang diharapkan tidak akan terwujud.</p>
3	<p>أَصَابِعُهُمْ فِي آذَانِهِمْ وَاسْتَعْشَوْا ثِيَابَهُمْ</p> <p><i>Ashâbi'ahum fî âdzânihim Wastaghsyau tsiyâbahum</i></p>	<p>Mereka memasukkan anak jari ke telinga</p> <p>Dan mereka menutupkan baju (ke muka)</p>	<p>Pengaduan Nabi Nûh as kepada Allah Swt atas sikap kaumnya yang tidak mengacuhkan seruan dakwahnya. Ketika diseru agar beriman, kaumnya menampilkan sikap menolak dengan jalan menutup telinga menggunakan anak jari dan menutup kepala dengan baju agar tidak mendengar perkataan Nabi Nûh as.</p>	
4	<p>فَتَبَسَّمَ ضَاحِكًا</p> <p><i>Tabassama dhâhikâ</i></p>	<p>Maka dia tersenyum dengan tertawa</p>	<p>Respon Nabi Sulaiman as tatkala mendengar ajakan semut kepada kawanannya untuk masuk ke sarang saat Nabi Sulaiman as dan tentaranya lewat di lembah tempat tinggal semut. Nabi Sulaiman as yang memahami bahasa semut, tersenyum dengan tertawa mendengar perkataan semut tersebut.</p>	

## KESIMPULAN

Al-Qur'an memberikan panduan berkaitan sikap dan cara berkomunikasi verbal maupun non-verbal secara efektif sehingga memberi pengaruh positif kepada lawan bicara. Prinsip-prinsip berkomunikasi secara verbal dalam al-Qur'an ditelusuri melalui term-term yang digunakan yakni; *qaulan sadîdan*, *qaulan balîghan*, *qaulan ma'rûfan*, *qaulan karîman*, *qaulan layyinan*, *qaulan maisûran*. Sementara komunikasi non-verbal ditunjukkan oleh term *'abasa wa tawalla*, *wa lâ tusha'ir khaddaka wa lâ tamsyi fî al-ardh marahâ*, *ashâbi'ahum fî âdzânihim*, *wastaghsyau tsiyâbahum*, dan *tabassama dhâhikâ*.

Dalam konteks komunikasi yang efektif, term-term tersebut memberikan implikasi bahwa setiap perkataan atau pesan komunikasi yang disampaikan harus mengandung kebenaran, jujur, bermanfaat, dan tepat sesuai situasi dan kondisi yang ada, mengandung pesan hikmah dan edukasi sehingga memberi bekas mendalam ke dalam jiwa pendengarnya, disampaikan dengan kesopanan dan penghargaan, bersikap ramah, lembut, bermuka manis, menghadapkan wajah ke lawan bicara, dan jauh dari kesan sombong.

## DAFTAR PUSTAKA

- 'Âsyûr, Muḥammad ath-Thâhir ibn, *Tafsîr at-Tahrîr wa at-Tanwîr*, Tunîs: Dâr Suḥnûn, t.th.
- ath-Thabarî, Abî Muḥammad ibn Jarîr, *Jâmi' al-Bayân fî Ta'wîl al-Qur'ân*, Beirût: Dâr al-Kutub al-'Ilmiyyah, 1999.
- as-Suyûthî, Jalâl ad-Dîn, *ad-Dur al-Mantsûr fî Tafsîr al-Qur'ân bi al-Ma'tsûr*, Beirût: Dâr al-Kutub al-'Ilmiyyah, 2004.
- ar-Râzî, Muḥammad Fakhr ad-Dîn, *Tafsîr al-Kabîr aw Ma'ârif al-Ghaib*, t.tp: Dâr al-Kutub al-'Ilmiyyah, 2000.
- az-Zamakhsyarî, Abû Qâsim Jârullâh, *Tafsîr al-Kasysyâf*, Beirût: Dâr al-Kutub al-'Ilmiyyah, 2003.
- al-Marâghî, Muḥammad al-Musthafâ, *Tafsîr al-Marâghî*, t.tp: Dâr al-Fikr, t.th.
- al-Istanbulî, Ismâîl Haqqî, *Tafsîr Rûh al-Bayân*, Beirût: Dâr Ihyâ at-Turâts al-'Arabî, t.th.
- asy-Sya'râwî, Muḥammad Mutawalli, *Tafsîr asy-Sya'râwî*, Kairo: Akhbar al-Yaum, 1411 H/1991 M.
- al-Jazâirî, Abû Bakar Jâbir, *Aisar at-Tâfâsîr li Kalâm al-Âlîy al-Kabîr*, Mesir: Dâr al-'Alâmiyyah, 2007.
- az-Zuhailî, Wahbah, *Tafsîr al-Munîr fî al-'Aqîdah wa asy-Syarî'ah wa al-Manhaj*, Damaskus: Dâr al-Fikr al-Mu'âshir, 1418 H.
- al-Ishfahânî, Abû al-Qâsim Ḥusain ibn Muḥammad ar-Raghîb, *Mu'jam Mufradât Alfâzh al-Qur'ân*, Beirût: Dâr al-Fikr, t.th.
- al-Qurthubî, Abû Abdillâh, *al-Jâmi' al-Ahkâm al-Qur'ân*, Kairo: Dâr al-Ḥadîts, t.th.
- Badruzaman, Abad. (2014). "Etika Berkomunikasi Menurut al-Qur'an Kajian Tematik Term Qaul dalam al-Qur'an", *Jurnal Episteme* 9 (1): 180.
- Badan Pembinaan dan Pengembangan Bahasa Kemdikbud RI, "Komunikasi" dalam <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/komunikasi>, diakses 5 Juli 2023.
- Cangara, Hafied, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2006.
- Effendi, Onong Uchjana, *Ilmu, Teori, dan Filsafat Komunikasi*, cet. 4, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 1993.
- Fisher, B. Aubrey, *Teori-teori Komunikasi*, Penyunting Jalaluddin Rakhmat, Bandung:

- Remaja Rosdakarya, 1990.
- Hefni, Harjani, *Komunikasi Islam*, Jakarta: Kencana Prenadamedia, 2017.
- Hubeis, Musa, dkk., *Komunikasi Profesional: Perangkat Pengembangan Diri*, Bandung: IPB Press, 2012.
- Hanafi, Muchlis M., dkk. (ed.), *Komunikasi dan Informasi (Tafsir al-Qur'an Tematik)*, Jakarta: Lajnah Pentashihan Mushaf al-Qur'an, 1432 H/2011.
- Hardjana, Agus M., *Komunikasi Intrapersonal dan Interpersonal*, Yogyakarta: Kanisius, 2003.
- Hamka, *Tafsir al-Azhar*, Singapura: Pustaka Nasional Pts Ltd, 1993.
- Jauharî, Thanthâwî, *Tafsîr al-Jawâhir fî Tafsîr al-Qur'ân al-Karîm*, Mesir: Mushthafâ al-Bâb al-Halabi, t.th.
- Katsîr, Abî al-Fidâ` Ismâ'îl Ibn, *Tafsîr al-Qur'ân al-'Azhîm*, Kairo: Maktabah al-Îmân, 2006.
- Muis, Andi Abdul, *Komunikasi Islami*, Bandung: PT. Remaja Rosydakarya, 2001.
- Muhammad, Arni, *Komunikasi Organisasi*, Jakarta: Bumi Aksara, 2001.
- Mubarak, Ahmad Zaki. (2015). "Studi Tentang Historitas al Qur'an: Telaah pemikiran M.M. Azami dalam The History of The Qur'anic Text From Revelation to Compilation", *Jurnal Hermeneutik* 9 (1): 7.
- Pieter, Herri Zan, *Dasar-dasar Komunikasi Bagi Perawat*, Jakarta: Kencana, 2017.
- Quthub, Sayid, *Tafsîr fî Zhilâl al-Qur'ân*, Beirut: Dâr asy-Syuruq, 1992.
- Riswandi, *Komunikasi Politik*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2009.
- Rakhmat, Jalaludin, *Psikologi Komunikasi*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2009.
- Ridhâ, Muḥammad Rasyîd, *Tafsîr al-Qur'ân al-Hakîm (Tafsîr al-Manâr)*, Beirut: Dâr al-Kutub al-'Ilmiyyah, 1426 H/2005 M.
- Shihab, M. Quraish, *Tafsir al-Mishbah: Pesan, Kesan, dan Keserasian al-Qur'an*, Jakarta: Lentera Hati, 2002.
- Shallâbî, 'Âli Muḥammad, *as-Sîrah an-Nabawiyyah*, Beirut: Dâr at-Tauzî' wa an-Nasyr al-Islâmiyyah, t.th.
- Setiawan, Nur Khalis, *Pribumisasi al-Qur'an*, Yogyakarta: Kaukaba, 2012.
- Shaleh, K.H.Q. dan H.A.A. Dahlan, *Asbabun Nuzul Latar Belakang Historis Turunnya Ayat-ayat al-Qur'an*, Edisi Kedua, Bandung: Diponegoro, 2000.
- Thabâthabâi, Muḥammad Husein, *al-Mîzân fî Tafsîr al-Qur'ân*, Beirut: Muassasah al-A'lâm li al-Mathbû'at, 1391 H/1972 M.